



Handläggare: Eva Hjalmarsson  
Telefon: 508 23 400

## **Verksamhetsberättelse 2012 Glasade gången**

### **Sammanfattande analys**

#### **Verksamhetsidé**

Att erbjuda ett arbete på Glasade Gångens dagliga verksamhet som är så likt ett arbete ute i samhället som möjligt.

#### **Värdegrund**

Personal och arbetstagare/brukare har diskuterat fram en gemensam värdegrund för Glasade Gången som grundar sig på mångårig erfarenhet, genomtänkt arbetssätt, kunskap och utveckling på Glasade Gången. Värdegrunden var 2012 under revidering och arbetstagarna har satt ord på hur vi ska arbeta med ledorden: utveckling, gemenskap och delaktighet. Personal och arbetstagare ska sedan tillsammans enas om utformning och slutgiltig text.

#### **Verksamhetsbeskrivning**

Glasade Gången är en daglig verksamhet med inriktning mot restaurang, konferens, kök och bageri med catering samt Café Hitom, chokladtillverkning och tvätteri. Den 3 november 2012 var det 25 år sedan Glasade Gången öppnade. Vid 25 års jubileumet den 7 november hade vi öppet hus med guideade turer i alla lokaler under dagen. På kvällen firade arbetstagare och personal med trerättersmeny, middagstal, klocka- och medaljutdelning samt dans.

#### **Brukare**

Det har under året arbetat 50 arbetstagare på Glasade Gången varav 31 är kvinnor och 19 är män. Under året har tio arbetstagare börjat och tretton har slutat. Vi har under året tagit emot 34 pry från olika särskolegymnasier och från andra dagliga verksamheter. Av elever från gymnasiesärskolan började fem stycken på Glasade Gången efter skolans slut. Från annan verksamhet via handläggare började fem stycken. För att öka intresset för unga att vilja börja på Glasade Gången har vi infört körsång, friskvård med promenad- och gypagrunder samt högläsning på lättläst.

Personal från Glasade Gången har i grupper under hösten 2011 och våren 2012 besökt samtliga gymnasiesärskolor i och runt Stockholm för att skapa kontakter, och som i ett led i att förenkla övergången från skola till daglig verksamhet för eleverna.

På Glasade Gången ser vi hur arbetstagarna klarar flera arbetsuppgifter och kan ta egna initiativ efter hand. Vi kan följa utvecklingen från start med kartläggning till uppföljning efter ett år. Genom att arbeta utifrån pedagogiken Learning by doing kan vi konstatera att den är ett effektivt sätt för inläring. Pedagogiken stimulerar flera sinnen samtidigt; syn, hörsel och känsel och kan individanpassas efter utvecklingsnivå. Vissa personer behöver många upprepade inläringstillfällen.

Glasade Gången har arbetsplatspraktiker (APP). En arbetstagare arbetar två dagar i veckan på Långbro Vårdshus och en arbetstagare arbetar två halvdagar i veckan på ICA.

Många av arbetstagarna på Glasade Gången är unga. Vi har arbetat mycket med att motverka tendenserna till mobbning och gemensamt har personal och arbetstagare tagit fram underlaget. Att vara en bra arbetskamrat. Vi har under 2012 reviderat underlaget tillsammans med arbetstagarna och det finns i gruppärmen att läsas som påminnelse vid incidenter.

För att förbättra hälsan genom motion har friskvårdscoachen organiserat promenadgrupper för arbetstagarna varje vecka och informerat om kost.

Vi har bokat och haft besök av Habiliteringen i Liljeholmen som informerade arbetstagarna om sin verksamhet och rätten till Råd och Stöd.

### **Personal**

Det finns arton årsanställda varav tretton är kvinnor och fem är män. Anställningarna är en enhetschef (gemensam med Fruängens Yrkesgrupp), en arbetsledare, femton vårdare och en arbetsterapeut. All personal har adekvat utbildning som vårdare men även med utbildning eller erfarenhet som kock eller servering med kassavana. Under året har flertalet i personalgruppen deltagit i längre och kortare kurser och föreläsningar som Carpe har erbjudit. Som kompensation från fastighetsägaren för undermålig ventilation under 2011, genomförde personalgruppen två planeringsdagar på konferensanläggning med övernattnig. Detta var mycket uppskattat och tack vare ett hårt schema på dagordningen hann vi att diskutera och planera för nya åtaganden och innehåll.

### **Lokaler**

Glasade Gångens på Radiusbacken 7 vid Telefonplan har restaurang, konferens, catering med kök och bageri. Lokalerna har varit svåra att arbeta i då ventilationen i perioder under våren och sommaren ej fungerat.

Café Hitom på Klaviaturgatan 11, vid Telefonplan, har cafeservering med lättlunch och med tillhörande kök och bageri, chokladtillverkning samt tvätter. Det finns ett konferensrum för 25 deltagare samt växthus som uterum för cafégäster. På sommaren har verksamheten uteservering, vilket är uppskattat då det ligger intill en kommunal lekplats.

**Viktiga styrdokument** för enheten är lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), hälso- och sjukvårdslagen, offentlighets- och sekretesslagen, arbetsmiljölagen, Lex Sarah, systematiskt brandskyddsarbete

(SBA), livsmedelslagen, verksamhetsplan och beställningar från beställarenheten funktionsnedsättning.

**Kostnader och intäkter 2012** för Glasade Gången blev cirka 13,4 mnkr respektive cirka 14,1 mnkr, det vill säga ett överskott på cirka 0,7 mnkr.

Glasade Gången har under året haft konferensrummen regelbundet inbokade, av både interna och externa kunder. Det var något lägre bokning under våren så vi har under året förlängt våra öppettider. I restaurangen var antalet lunchgäster i genomsnitt ca 120-150 personer per dag. Glasade Gången har många lunchgäster från Ericsson, vars personal skulle ha flyttat till Kista under 2012. För att kompensera den kommande minskningen av lunchgäster erbjuder köket och restaurangen bokning av affärlunch med trerättersmeny med bordsservering. Enheten har ansökt och fått serveringstillstånd för vin och öl till dessa affärluncher. För att göra restaurangen trevligare och mer flexibel har vi tapetserat om samt låtit bygga en skiljevägg av gamla verandafönster och dörrar. Entrén har målats om och vi har köpt in en öppen spis.

Under året har Café Hitom fått köksgolvet renoverat. En stor golvlucka har lagts igen och en ny lucka har tagits upp i cafédelen. Under året har det varit ca 30 gäster/dag. För att locka fler kunder har vi även erbjudit veckans soppa och paj till lunch. Under året har konferensbokningarna ökat. För jämnare bokning av konferensrummen har sedan hösten all konferensbokning och fakturering centererats till restaurang- och konferensgruppen på Glasade Gången.

**Viktiga samarbetspartner** är handläggare, anhöriga och gode män, personal på boenden och gymnasiesärskolor.

**Enhetens kvalitetsarbete**, rutiner och policy både för stadsdelsförvaltningen och lokalt för verksamheten finns dokumenterat i internkontrollpärm, introduktionspärm, kris- och katastrofpärm, egenkontrollpärm, ekonomirutiner, samt risk- och skaderapporteringspärm. Pärnarna är tillgängliga och ska läsas av nyanställda, timvikarier och tillsvidareanställd personal.

## Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

**KF:S INRIKTNINGSMÅL 1:**

**1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök**

**KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

**1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar**

**NÄMNDMÅL:**

**Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning**

**ÅTAGANDE:**

**Vi åtar oss att minska de negativa miljöeffekterna.**

 Uppfylls helt

Alla kök sköljer ur burkar/flaskor och förvarar dem samt övrig återvinning i backar under arbetsbänkarna. Vid dagens slut hjälps alla åt att ta ut återvinningen och sorterar i uppmärkta, stora kärl i återvinningsrummet som töms och rengörs en gång i veckan. På Glasade Gången återvinner vi sopor som tidningar/papper, emballage/wellpapp, hårdplast, metall, glas, batterier, glödlampor/lysrör samt elektroniskt avfall. Fruängens Yrkesgrupp hämtar från verksamheten och kör till återvinningsstation en gång i veckan.

**KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**

**1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning**

**NÄMNDMÅL:**

**Stadsdelsnämndens verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga för alla**

**ÅTAGANDE:**

**Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet för alla.**


 Uppfylls helt



Lokalerna är handikappanpassade och tillgängliga både för oss som arbetar på Glasade Gången och för gäster till restaurangen och konferensen.

Arbetsterapeuten gör enkla och tydliga scheman samt lättlästa arbetsrutiner för arbetstagarna.

**KF:S INRIKTNINGSMÅL 2:****2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras****KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg**

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nöjda brukare - daglig verksamhet (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	91 %	91 %	91 %	2012

## Kommentar:

På hösten genomför verksamheten en brukarundersökning via ett webb-baserat program, Pict-o-stat. Verksamhetens arbetsterapeut utformar enkla och pedagogiska ja- och nej frågor i samråd med chef och arbetsledare. Arbetsterapeuten sammanställer svaren från brukarundersökningen och skickar för information till stadsdelsnämnden. För att säkra kvaliteten i verksamheten och förbättra resultatet av brukarundersökningen har vi genomgång av svaren på personalmöte och med arbetstagarna.

**NÄMNDMÅL:****Den enskilde ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv****ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att ge trygghet och insatser av god kvalitet.**

 Uppfylls helt

Under det årliga medarbetarsamtalet och regelbundet på personalmöte har vi gått igenom vilket ansvar stödpersonal har. Under året har vi särskilt diskuterat och utvecklat rutiner för dokumentation i Parasol.

Arbetsterapeuten har gått utbildning i dokumentation samt tagit fram mallar för dokumentation som vi gemensamt gått igenom på planeringsdag.

**ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att ta till vara arbetstagarens resurser.**

● Uppfylls helt

På personalmöte har vi gemensamt diskuterat verksamhetens kvalitet, och hur vi säkrar att ta tillvara varje arbetstagares resurser och utforma individuella arbetsuppgifter så att det passar den enskilde. Vi ordnar pry mellan grupperna för de arbetstagare som så önskar och för vissa passar ibland en annan grupps arbetsuppgifter bättre. Om arbetstagaren efter tre veckors pry, vid utvärdering som görs av neutral personal, har önskemål om att byta grupp, ordnar vi så att arbetstagaren får göra ett avslut i basgruppen för att gå över till den andra gruppen.

Arbetsterapeuten har haft en förmiddag bokad med nya arbetstagare. Arbetsterapeuten går tillsammans med arbetstagaren igenom teori, dvs vilken kunskap arbetstagaren har i att läsa, skriva, räkna, mått och mängd. Arbetstagaren har sedan fått baka och då har arbetsterapeuten kunnat se om teoretiska kunskaper kan användas i praktiken samt iaktta sociala färdigheter då de bakar i samma rum som bageriet. Genom arbetsterapeutens iakttagelser kan vi lägga lagom nivå på arbetsuppgifterna och undvika att vi ställer för höga eller för låga krav på arbetstagaren.

**ÅTAGANDE:**

**Vi åtar oss att öka arbetstagarens delaktighet.**

● Uppfylls helt

På **morgon- och eftermiddagsmöte** planeras och fördelas dagens eller nästkommande dags arbetsuppgifter. Varje arbetstagare har ett basschema med inplanerade arbetsuppgifter. På mötena går personal och arbetstagare igenom övriga arbetsuppgifter för dagen och där kan arbetstagarna själva bestämma vilken/vilka arbetsuppgifter som man vill ha. Detta gör att arbetstagarna blir engagerade i sina arbetsuppgifter. Det är uppskattat bland arbetstagarna att få representera sin grupp på **arbetsplatsmöte (APM)**.

Man är stolt över sitt uppdrag, det är viktigt att läsa upp arbetskamraternas synpunkter på mötet och få ta med protokoll tillbaka till gruppen för genomgång nästa dag. **Förplanering och genomförandeplan** görs efter mall av stödpersonal och arbetstagare tillsammans. Efter flera års erfarenhet av dokumentation i Parasol, upprättas nu genomförandeplaner i jagform. Det gör att arbetstagarna blir mer delaktiga i utformningen av sina mål och stödet man behöver för att nå dit. Sedan 2007 genomför Glasade Gången årligen en **brukarundersökning i Pict-o-Stat** där arbetsterapeuten utarbetat frågor som är anpassade direkt till arbetet på Glasade Gången. En sammanställning av svaren skickas till förvaltningen och nämnden för information. Genom svaren i Pict-o-Stat och **Markörs**

**brukarundersökning** kan vi se att fler brukare känner sig nöjda och att fler känner sig delaktiga på arbetet. **Planeringsdagen** för arbetstagarna är mycket uppskattad och de får möjlighet att själva vara konferensgäster. Sista punkten på dagordningen är ”hur dagen varit” där svarar många att de har haft bra samtal och att de är nöjda över att få säga vad de tycker. Personalen har organiserat och genomfört vår- och höstfest på kvällstid för arbetstagarna samt uppmärksammat födelsedagar och storhelger. I början av året får alla arbetstagare information och en kopia på **verksamhetens kvalitetsgarantier** och hur man kan framföra synpunkter och klagomål på verksamheten.

#### KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

### 2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	16,7 %	10 %	75 %	2012
Kommentar: Finns endast heltidsanställda på Glasade Gången				
 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	90,1 %	90 %	80 %	2012
Kommentar: I verksamheten har vi arbetat fram underlagen: Värdegrund, Att som personal vara en förebild och Stödpersonalens ansvar. Till det kommer rutiner och policy från förvaltningen som är väl kända i personalgruppen och som personalen arbetar efter. Uppföljning av underlagen, rutiner och policy sker på personalmöten/APT samt medarbetarsamtal.				
 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete	92 %	90 %	80 %	2012
Kommentar: I verksamheten har vi arbetat fram underlagen: Att som personal vara en förebild och Stödpersonalens ansvar. Till det kommer rutiner och policy från förvaltningen som är väl kända i personalgruppen och som personalen arbetar efter. Uppföljning av underlagen, rutiner och policy sker på personalmöten/APT samt medarbetarsamtal.				



KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
------------------	------------------	--------	-------------	--------

◇ Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)			4,5 %	VB 2012
-------------------------------------	--	--	-------	---------

Kommentar:

Under året var sjukfrånvaron på Glasade Gången 4,9 %. Det finns fortfarande lokalproblem med ventilation som förvaltningen varit informerad om. Under senare del av året har sjukfrånvaron stabiliserats. För att fortsätta ha en låg frånvaro erbjuder verksamheten friskvårdstimme och subvention av träningskort. På verksamheten finns även en friskvårdscoach som engagerar till friskvård.

#### NÄMNDMÅL:

**Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

✓ Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2010-2012	2012-01-01	2012-12-31	
--	------------	------------	--

Kommentar:

All personal på Glasade Gången har fått information av enhetschef om stadsdelens policy för Jämställdhet- och mångfald. Efter mötet har underlaget varit i alla grupper och efter genomläsning har personal skrivit på sin signatur. På APT i april gick vi igenom vår Interkontrollpärm, där det påskrivna underlaget finns att läsa för ny personal och vikarier.

#### ÅTAGANDE:

**Vi åtar oss att höja personalens kompetens.**

● Uppfylls helt

Under året har två personal gått gymnasieutbildning 100 p utvecklingsstörda och åldrande samt pedagogiskt ledarskap. Tre personal har varit på föreläsningen att möta sexualitet, andra i personalgruppen har varit på föreläsningar om LSS, hot om våld, grunder för utvecklingsstörning och Lex Sarah. Två personal har varit på föreläsning om stadens avtal och upphandling. Två personal har gått utbildning i serveringstillstånd för alkohol. Ett platsombud har gått facklig tredagarskurs MBL- förhandling, ett platsombud har gått tvådagars utbildning om fackliga värderingar och förvaltningens arbetsmiljöutbildning. Glasade Gångens kompetensombud har varit med på Carpes kompetensombudsträffar och sedan informerat övrig personal på personalmöten.

En viktig del av personalens kompetensutveckling är att vara delaktig och engagerad i sin arbetsplats och verksamhet. Glasade Gängen har rutiner för personals delaktighet och det är: att varje morgon startas med ett kort **morgonmöte** för personalen, där går man igenom vad som händer under dagen och närvaron, om någon är borta hur vi kan planera om i grupperna eller om vikarie ska ringas in. På måndagar är det **personalmöte** med gruppen eller gemensamt **APT** en gång i månaden med fast dagordning och där minnesanteckningar eller protokoll skrivs. Varje höst har verksamheten tre **planeringsdagar**. Den första planeringsdagen är arbetstagarnas planeringsdag tillsammans med personal i sina respektive grupper. Planeringsdagen har en fastställd dagordning år från år. Under punkten övrigt tar samtliga grupper upp problemområde eller tema för det som är aktuellt för året och i år var det genomgång av grupp-pärmen som har samma register i alla grupper och som innehåller information om gruppen samt verksamhetens gemensamma underlag. Dag två, på personalens första planeringsdag, börjar vi med att ta upp grupp för grupp hur arbetstagarnas planeringsdag varit. Vi diskuterar och utvärderar synpunkter, förslag och information som framkommit från arbetstagarna. Under eftermiddagen diskuterar vi och planerar verksamheten utifrån förmiddagen. Dag tre på förmiddagen arbetar vi vidare med utveckling av arbetsuppgifter i form av dokumentation, genomförandeplaner, arbetsrutiner och scheman. På eftermiddagen delar vi in oss i grupper och läser föregående års **verksamhetsplan**. Alla grupper diskuterar hur det har gått, om det är något som saknas eller om något inte är genomförbart. Vi samlas i storgrupp och varje grupp redogör för vad de kommit fram till. Vi summerar och ändrar utifrån gemensamma önskemål till kommande års verksamhetsplan. Sedan gör vi samma process med **kvalitetsgarantin** för kommande år.

#### NÄMNDMÅL:

### Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2011

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Förvaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.	2012-01-01	2012-12-31	

#### Kommentar:

Enhetschef och platsombud/skyddsombud genomför fysisk skydds rond varje år i september i alla grupper. Alla grupper får skydds ronds underlag två veckor före rond, för att förbereda sig innan rond går runt. Efter rond sammanställer enhetschef och platsombud svaren som sedan redovisas och diskuteras på kommande APT. Sammanställningen skickas till avdelningschef för social Omsorg. Medarbetarenkäten har ersatt den psykosociala skydds ronden. Svaren på medarbetarenkäten går enhetschef igenom med personalgruppen på APT.

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<p>✓ Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen.</p> <p>Kommentar: All personal på Glasade Gången har fått information av enhetschef, om stadsdelens riktlinjer vid kränkande behandling och riktlinjer för en god arbetsmiljö. Efter mötet har underlaget varit i alla grupper och efter genomläsning har personal skrivit på sin signatur. På APT under hösten kommer vi att gå igenom vår interkontrollpärm, där det påskrivna underlaget finns att läsa för ny personal och vikarier.</p>	2012-01-01	2012-12-31	
<p>✓ Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras regelbundet.</p> <p>Kommentar: Efter att personal varit sjuk i tre dagar, ringer enhetschef hem. Vid fyra sjukfrånvarotillfällen under sex månader, har enhetschef rehabiliteringssamtal och gemensamt fyller i blankett "Gemensam rehabiliteringsprocess i Stockhoms stad".</p>	2012-01-01	2012-12-31	



**ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att minska sjukfrånvaron.**

● Uppfylls helt

Sjukfrånvaron på Glasade Gången var 4,84 % för 2011 och för 2012 är utfallet 4,96 %. En personal har kronisk sjukdom och varit sjukskriven en 25 % lång del av året. Vid sista mötet med Försäkringskassan erbjöd de personen sjukersättning som personen tackat ja till och väntar nu på beslutet.

För att hålla frånvaron nere har verksamheten erbjudit friskvårdstimme och subvention av träningskort. På verksamheten finns även en friskvårdscoach som engagerar till friskvård.

**KF:S INRIKTNINGSMÅL 3:**
**3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**
**KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:**
**3.1 Budgeten ska vara i balans**

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar (alla nämnder)	99,99 %	100 %	100 %	VB 2012
 Nämndens prognossäkerhet T2 (alla nämnder)	0 %		+/- 1 %	2012

**NÄMNDMÅL:**
**Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget**
**ÅTAGANDE:**
**Vi åtar oss att bedriva verksamheten på ett kostnadseffektivt sätt.**
 Uppfylls helt

**Personal.** För att använda personalens kompetens har verksamheten ett underlag - Stödpersonalens ansvar på Glasade Gången - där det tydligt framgår vilket ansvar stödpersonalen har. Personalen är även ombud för olika uppdrag samt har olika ansvarsområden i verksamheten.

För att hålla vikariekostnader nere vid sjukdom, vård av barn, semester och andra ledigheter tar personal beslut på morgonmöte om vikarietillsättning är nödvändig. I första hand hjälper grupperna varandra genom omfördelning av arbetet. Det kan vara att någon personal gör en punktinsats i annan grupp eller att arbetstagare går till annan grupp och hjälper till.

**Lokaler.** Lokalerna är utformade efter verksamheten. Köken som är arbetsrum används även som grupprum för möten och gruppernas

fikastunder. Vid utformning av lokalerna inför flytten planerades tre konferensrum in för att täcka en del av hyreskostnaden av lokalen.

**Material.** Personal har ansvar för inköp av förbrukningsmaterial och livsmedel i samråd med chef. Vi jämför priser och beställer livsmedel och förbrukningsvaror till verksamheten efter behov för att inte ha saker stående i förråd och på lager. Vi följer stadens avtal för inköp.

**Energiförbrukning.** Nya miljövänliga maskiner för storkök har köpts in och de drar endast en bråkdel av el mot de gamla maskinerna. Stadsdelsförvaltningen har tagit in el-konsult som varit på enheter med hög elförbrukning för att kontrollera säkringen. Det framkom att Glasade Gången var översäkrad, vi kunde därmed sänka huvudsäkringen för årsförbrukning och med det gick årskostnaden för elförbrukningen ned.

**IT-stöd.** Personal har ansvar för dokumentation, inköp, lägga in ansökan om ledigheter i stadens Lisa-system och att hålla sig ajour med vad som händer inom området stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Det görs via datorer i olika rapportsystem och på internet. Några i personalen kan lite mer än andra och man hjälps åt med IT-svårigheter.

**Fordon.** För att undvika kostnader för bil för att köra ut cateringmat till kunder, har vi skrivit in i egenkontrollen att kunden själv måste hämta cateringmat i restaurangen eller att vi skickar med budbil som kunden betalar.

## **Analys av resultaträkning – Uppföljning av driftbudget**

Enhet : Glasade gången  
 Enhetschef: Eva Hjalmarsson

**Beloppen  
anges i TKr !**

	Utfall i bokslut 2012
<i>Intäkter</i>	
Förvaltningsinterna intäkter	4 649
Bidrag	
Försäljning av verksamhet	9 277
Övriga externa intäkter	190
<i>Summa intäkter</i>	<b>14 116</b>
<i>Kostnader</i>	
Förvaltningsinterna kostnader	279
Personalkostnader	7 272
Övriga personalkostnader	119
Lokalkostnader	2 934
Entreprenader och köp av verksamhet	393
Övriga kostnader	2 442
<i>Summa kostnader</i>	<b>13 438</b>
<i>Resultat netto</i>	<b>678</b>
<i>I fond från 2011</i>	<b>1 067</b>
<i>Resultat efter resultatdisposition</i>	<b>1 745</b>

Överskottet i budgeten för Glasade Gången har flera orsaker. Verksamheten har idag många stamkunder som kommer tillbaka för den dagliga lunchen och för konferensen. Inga störande avbrott i verksamheten har förekommit under året. Café Hitoms konferens har börjat bokas mer frekvent, fler gäster har hittat till caféet och chokladen har nu kommit igång med försäljning hela året.


Många av de elever som pryat önskade börja på Glasade Gången efter skolans slut under 2012. Det gjorde att antalet platser har utökats med fem arbetstagare. Många andra kommuner har börjat köpa platser på Glasade Gången.

## Investeringar


### Medel för lokaländamål

### Övrigt

**KF:S MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:****3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva****NÄMNDMÅL:****Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig**

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter.	2012-01-01	2012-12-31	

Kommentar:  
Glasade Gången har pärmar med rutiner, riktlinjer och policy för verksamheten. Interkontrollpärm samt personal/introduktionspärm går vi igenom på APT en gång/år. Enhetschefen informerar på APT om uppföljning av enhetens verksamhet, brandskydd, livsmedelskontroll, ekonomi i Agresso samt personalkostnader i Lisa.

 Risk- och väsentlighetsanalys (ROV) ska genomföras av samtliga enheter i ILS-webben.	2012-01-01	2012-02-29	
--	------------	------------	--

Kommentar:  
Riskanalys av verksamheten har gjorts av personal och enhetschef för Glasade Gången i samband med verksamhetsplan, och i samband med genomgång av verksamhetsberättelsen på APT hade vi genomgång av ROV.

**ÅTAGANDE:****Vi åtar oss att ha en tydlig styrning samt uppföljning av verksamhet och ekonomi.**

 Uppfylls helt

Vi har tydlig styrning av verksamheten genom pärmar med information, rutiner och policy. Uppföljning av enhetens ekonomi, verksamhet samt personalkostnader sker genom månads- och tertialrapporter från Agresso, personalrapport varje månad ur Lisa-systemet och genomgång samt information på APT.

**Synpunkter och klagomål**

Glasade Gången använder stadsdelsförvaltningens gemensamma blankett för klagomål, synpunkter och förbättringsförslag.

Verksamheten har en kvalitetsgaranti skriven på lättläst. I kvalitetsgarantin informerar vi om rutiner för klagomålshantering. Garantin delas ut till alla arbetstagare i början av året och kan även läsas på hemsidan av andra intresserade.

Arbetstagarna har möjlighet att lämna synpunkter, frågor och klagomål på verksamheten under morgon- eller eftermiddagsmöten, varannan vecka på arbetsplatsmötet, APM samt på planeringsdag en gång om året med enhetschef och en personal.

Glasade Gången har ett eget underlag för klagomål, synpunkter och förbättringsförslag för gäster i restaurangen och konferensen. Blankett, penna och brevlåda finns i gästrén. Vid flera tillfällen har vi lagt ut enkäter i restaurangen och bitt våra kunder att besvara några frågor om vår restaurang. Senaste tillfället var en vecka i mars 2012 med frågan: "Har du några synpunkter på vår service och/eller mat?". Många svarade att maten var god och vällagad och att personalen var trevlig.

För eventuella klagomål, synpunkter och förbättringsförslag avsätter verksamheten tid på personalmöten, APM och APT för diskussion och eventuella åtgärder.

Inga synpunkter eller klagomål på verksamheten har inkommit under året. Restaurangen och konferensen har fått mail och brev från tacksamma kunder som vi sparar i en pärm.

## Övrigt

Enhetens VB behandlades på APT den 28/1 2013.

Enhetens arbete utifrån förvaltningens jämställdhets- och mångfaldsplan behandlas på ett APT varje vår i samband med att vi går igenom enhetens systematiska arbetsmiljöpärm.

## Bilagor

- Risk & väsentliga processer GG 2012